

МРНТИ: 15.21.41

10.51889/1728-7847.2023.1.74.018

Г.А. Момбиева¹, Б.Б. Исатаева², Б.Д. Сыдыхов¹

¹Абай атындағы ҚазҰПУ, Алматы қ., Қазақстан

²Қ.Жұбанов атындағы Ақтөбе өңірлік мемлекеттік университеті, Ақтөбе қ., Қазақстан

ҚЫЗМЕТКЕРЛЕРДІҢ ЭМОЦИОНАЛДЫ ҚАЖУЫН АЛДЫН АЛУ ЖОЛДАРЫ

Аңдатпа

Бұл мақалада эмоционалды қажудың қазіргі кездегі өзектілігі туралы сипаттамалар беріліп, кәсіби қызметкерлердің эмоционалды қажу себептері, кезеңдері мен белгілері талданған, оны алдын алу мәселелері қарастырылған. Эмоционалды қажуды зерттеген ғалымдардың еңбектеріне шолу жасай отырып, қызметкерлердің эмоционалды зорығуын алдын алу тәсілдері көрсетілген. Эмоционалды қажудың бірден емес, ұзақ уақыт бойы шаршаудан, созылмалы стрестен, зорығудан пайда болатыны, ал қажыған, шаршаған қызметкердің еңбекке деген құлшынысы да жоғалып, қызығушылығының мүлде болмауы, қуаттың сарқылуы сәйкесінше еңбек өнімділігі мен сапасын да төмендететіні айтылған. Теориялық талдаулардан кейін зерттеудің эксперименттік нәтижелері ұсынылған. Жүргізілген психологиялық алдын алу жұмыстарының үлгісі ұсынылған. Сонымен қатар жұмыс берушілер үшін қызметкерлердің психологиялық саулығын сақтау маңыздылығы мен жолдары көрсетілген.

Түйін сөздер: эмоция, қажу, қажу синдромы, зорығу, деперсонализация, тренинг.

Момбиева Г.А.¹, Исатаева Б.Б.², Сыдыхов Б.Д.¹

¹Казахский национальный педагогический университет имени Абая
Алматы, Казахстан

²Актюбинский региональный университет имени К.Жубанова

СПОСОБЫ ПРОФИЛАКТИКИ ЭМОЦИОНАЛЬНОГО ВЫГОРАНИЯ СОТРУДНИКОВ

Аннотация

В данной статье дается характеристика актуальности исследования эмоционального выгорания в настоящее время, анализируются причины, этапы и симптомы профессионального и эмоционального выгорания сотрудников, рассматриваются вопросы его профилактики. Обзор работ ученых, изучавших эмоциональное выгорание, показывает способы предотвращения эмоционального выгорания у сотрудников. Отмечается, что эмоциональное выгорание возникает не сразу, а из-за длительной усталости, хронического стресса, перенапряжения, а у истощенного, уставшего работника пропадает и трудолюбие, и интерес, происходит истощение энергии, соответственно, снижаются производительность и качество труда. После теоретического анализа представлены экспериментальные результаты исследования. Представлен пример проводимой психологической профилактической работы. Также подчеркивается важность и пути сохранения психологического благополучия сотрудников для работодателей.

Ключевые слова: эмоции, выгорание, синдром выгорания, истощение, деперсонализация, тренинг.

Gulmira.Mombieyva¹, Bakytgul Isatayeva², Bakhyt Sydyhov¹

¹Abai Kazakh National Pedagogical university

Almaty, Kazakhstan

²Aktobe Regional University named after K. Zhubanov

WAYS TO PREVENT EMOTIONAL BURNOUT OF EMPLOYEES

Abstract

This article characterizes the relevance of the study of emotional burnout at the present time, analyzes the causes, stages and symptoms of professional and emotional burnout of employees, discusses the issues of prevention. A review of the work of scientists who have studied burnout shows ways to prevent burnout among employees. It is noted that emotional burnout does not occur immediately, but due to prolonged fatigue, chronic stress, overstrain, and an exhausted, tired employee loses both industriousness and interest, energy is depleted, and, accordingly, productivity and quality of work decrease. After the theoretical analysis, the experimental results of the study are presented. An example of ongoing psychological preventive work is presented. The importance and ways of preserving the psychological well-being of employees for employers are also emphasized.

Keywords: emotions, burnout, burnout syndrome, exhaustion, depersonalization, training.

Кіріспе.

Қызметкерлердің кәсіби қажу мәселесі стрестік жағдайларды айтпағанда, қалыпты кезеңдерде де өзекті болып жүр. Еңбек өнімділігінің төмендеуі, эмоционалды және физикалық шаршау, зейінді шоғырландыра алмау, басшылық тарапынан мойындалмау, негативтер мен денсаулықтың нашарлауы – мұның бәрі де қызметтегі қажудың белгілері болып табылады. Жұмыс орнындағы шаршауды азайту және қызметкерлердің эмоционалды қажуын алдын алу жолдарын білу – еңбек өнімділігінің артуына, білікті қызметкерлерді сақтап қалуға мүмкіндік береді.

«Эмоционалды қажу», «эмоционалды күйіп кету» терминін алғаш рет 1974 жылы американдық психиатр Герберт Фрейденбергер енгізген болатын. Ол өзі жұмыс жасаған психиатрияда көрген тәжірибесін жалпылап, қорытындылады. Осы жылы Г.Фрейденбергердің «Қажу: жоғары жетістіктердің жоғары құны» деп аталатын мақаласы жарық көрген болатын. Онда эмоционалды шаршаудың артуымен байланысты «ұйқының бұзылу синдромы» туралы және оның тұлғалық қарым-қатынас пен танымдық бұзылыстарға алып келетіні туралы айтылған. Ал Калифорния университетінің психология профессоры Кристина Маслах эмоционалды қажуды жете зерттеген ғалымдардың бірі болды. К.Маслахтың жүйелеуі бойынша эмоционалды қажу синдромы тікелей тұрақты іс-әрекетпен байланысты еді, яғни синдромның эмоционалды өзгерістерден айырмашылығы да осында.

2021 жылдары халқымыздың шамамен үштен екісі дерлік эмоционалды қажуды бастан өткерді деп айта аламыз. Оның негізгі себебі елімізде, тіпті әлемде орын алған эпидемиялық жағдайдың негізінде адамдардың өз денсаулығы, өмірі үшін жанталасуы, жақындарын жоғалтып алудан қорқуы, бағалардың өсуі, болашаққа алаңдауы сияқты факторлар болатын. Ал сол кезде осы қауіп-қатердің қақ ортасында жүрген дәрігерлердің жағдайы айтпаса да түсінікті еді.

Зерттеу материалдары мен әдістері. Тұлғаны эмоционалды қажуға алып келетін себептер өте көп. Әдетте, оларды сыртқы және ішкі (психологиялық) деп бөліп қарастырады. Сыртқы себептер әлеуметтік қарым-қатынастармен және міндеттермен (жұмыс, оқу, т.б.) тікелей байланысты болып келеді. Ал сыртқы факторлардың әсері әрқашан ішкі факторлармен анықталады, өйткені психология тұрғысынан психолог Д.Карпованың айтуынша «шаршау» психиканың шамадан тыс жүктеме кезінде қабылдайтын мәжбүрлі қорғанс механизмі болып табылады. «Эмоционалды қажудың негізгі себебі – адамдардың дедлайн жағдайында жұмыс жасағаннан пайда болатын кәсіби стресс және тапсырмалардың көп болуы. Бұл қашықтан жұмыс жасау форматына да қатысты. Ішкі ресурстардың таусылғаны сонша, мұндай жағдайда адам сыртқы талаптарға әрең бейімделеді», - деп түсіндіреді сарапшы.

Сыртқы факторлар	Ішкі факторлар
Орта (мөлшерден тыс жүктемелер,	Гипержауапкершілік (бәрін дұрыс, өз

қарбалас жұмыс кестесі)	уақытында, мінсіз жасау керек)
Қанағаттанарлық жалақының болмауы	Биліктің қысымы: беделді жұмыс орны, жұмыс берушілер алдындағы жауапкершілік
Мерзімді шектеу (дедлайн), алаңдататын факторлар: жұмысқа бел шешіп кірісе алмау, ылғи да бірдеңе кедергі болып, жұмысты тоқтатуға тура келу	Өзін-өзі сендіру: «мен көп жұмыс жасауым керек», «зейнетке шыққанда демаламыз», «егер мен аз жұмыс жасасам, онда ақша болмайды, аш қалып, кедейлікке ұшыраймын»
Өз жұмысын ұнатпау	Жұмыстың өте құнды екенін сезініп, әрқашан оны бірінші орынға қою
Қызметтегі қақтығыстар, дұрыс емес атмосфера, қысым жасау немесе ұжымнан оқшаулану	Міндет қою: «Мен табысты болуым керек! Біреуге бірдеңені дәлелдеуім керек!». Ұятқа қалдырудан қорқу.

К.Почетныйдың айтуы бойынша: «Қажудың алғашқы белгілерін байқау қиынға соғуы мүмкін, өйткені жағдай бірте-бірте өзгеріп отырады. Ішкі факторлардың әсерінен адам өзіне ұнамайтын жағдайларға да төзе береді. Осылай ол қажу жағдайына жайлап спираль тәрізде ене бастайды. Бірте бірте бірінен кейін екіншісінен бас тарта отырып, бұл жағдайға қалай түсіп қалғанын да байқамай қалады».

Бұрын «қажу синдромы» түсінігі тек адамдармен көп жұмыс жасайтын қызметкерлерге қатысты қолданушы еді. Ал қазір кез келген іс-әрекет түрінде, тіпті үй шаруасында да қажу мәселесіне ұшырауы мүмкін екендігі айтылуда.

Эмоционалды қажыған адамда түрлі мазасыз ойлар болады. Мысалы, олар жұмыста орын алатын келеңсіздіктерге байланысты «менің қолымнан келмейді, менің шамам жетпейді» деген сияқты болуы мүмкін. Болашағына сенімсіз, алаңдаумен қарап, қазіргіден де қиын болады деп елестетеді. Бұрын ұнағанның бәрі қызықсыз болып, жандүниесі бос қалғандай сезінеді.

Физикалық тұрғыдан қатты шаршау да кері әсерін тигізбей қоймайды, адам жиі ауыра бастауы мүмкін, өйткені дене де демалуға тырысады. Нәтижесінде шамадан тыс ашуланады, апатиялық жағдайға түседі, басқа адамдармен қарым-қатынасқа түсуден қаша бастайды, себебі бұл да энергияны жұмсайды. Сондай-ақ, өзін-өзі теріс бағалау пайда болуы мүмкін: адам өзін қолынан ештеңе келмейтін түкке тұрғысызбын деп санап, өмірден баз кешетіндей болады. Бұл жерде қажу депрессиямен өте ұқсас келеді деп есептейді психолог К.Почетный.

Г.Фрейденбергер өзінің әріптесі Г.Нортпен бірге эмоционалды қажудың 11 кезеңін бөліп көрсетті:

- 1) табысты қызметкерлердің алдында өз бағасын көтеруге құмарлық;
- 2) жұмыстан бас тарта алмау және көңілін басқаға аудара алмау;
- 3) қажеттіліктерді сақтай алмау: ұйқының бұзылуы, дұрыс тамақтанбау, қарым-қатынастың жетіспеуі;
- 4) қиындықты мойындамау, мазасыздану, қауіпті сезіну және үрейлену;
- 5) құндылықтардың бұрмалануы, жұмысқа толық берілуі;
- 6) әріптестеріне төзе алмау, жұмысын жек көру;
- 7) әлеуметтік өзара әрекеттесудің және белсенділіктің төмендеуі, көбінесе алкогольдің, наркотиканың көмегімен стрестен арылуға деген қажеттілік;
- 8) отбасы мен достарын алаңдататын мінез-құлықтағы айқын өзгерістер;
- 9) деперсонализация: адам өзінен де, басқалардан да құндылықтарды байқауды тоқтатады, өз қажеттіліктерін қабылдамайды;
- 10) ішкі жандүниесін бос сезінуі, оны шамадан тыс тамақтану, алкогольдік ішімдіктер немесе наркотика, жыныстық қатынас арқылы толтыруға тырысуы мүмкін;
- 11) депрессия мен қажу синдромы: өзін-өзі жоғалтып алғандай сезіну мен өз-өзіне сенімсіздік, зорығу, болашақты күңгірт сезіну; бұл кезең толық психикалық және физикалық күйреуді қамтуы мүмкін және осы кезеңде медициналық көмек те қажет болады.

Енді қызметкерлердің эмоционалды қажу синдромын қалай алдын алуға болады деген мәселені қарастыратын болсақ, біз алдымен мұның қызметкердің емес, жұмыс беруші мекеменің

мәселесі екендігін түсінуіміз керек. Өйткені, эмоционалды қажу синдромын өте «жұқпалы» деп айтуға болады. Егер бүгін жұмыс орнынан бір қызметкерден қажудың алғашқы кезеңдерінің белгісін байқасаңыз, бір апта өтпей-ақ тағы да бірнеше адамдардан осы сипаттар анық көріне бастайды. Түбінде ұжымның қажу бастауы кез келген жұмыс өнімділігі мен сапасына әсер ететіні сөзсіз. Себебі, қызметтестер ұжымы – өзара тығыз байланысқан механизм деуге болады. Арасында орындалған сапасыз жұмыс басқалардың не уақытын алады, не сапасыз өнім шығарады, немесе басқалар ол жұмысты қайта түзетуіне тура келеді.

Қызметкерлер барлық уақытта өздерінің жағдайлары туралы басшылыққа айта бермеуі мүмкін, әсіресе олардан ешкім ештеңе сұрамаса. Тіпті кейбір адамдар өздерінің эмоционалды қажуды бастан өткеріп жатқанын мойындамауы да немесе білмеуі де мүмкін. Сондықтан қызметкерлердің кәсіби қажуын анықтау үшін алдымен сұрақнама, тест жүргізу ұсынылады. Мысалы, «саған өз жұмысың ұнай ма?», «сені жұмыста не мазасыздандырады?», «қызметтестеріңмен, басшылықпен қарым-қатынасың қандай?», «жұмыстағы кикілжіңдерге не себеп болуда деп есептейсің?», т.б. Тағы бір ескеретін жағдай, мұндай сауалнаманы қызметкерлердің өздеріне тікелей емес, әріптестері арқылы да жүргізуге болады. Мысалы, «соңғы кездері әріптесіңіздің мінез-құлқынан қандай өзгерістерді байқап жүрсіз?» деген сияқты.

Екіншіден, әрбір жұмыс орнының психологы (егер психолог жоқ болса мұны басшы орындай алады) жүйелі түрде қызметкерлермен әңгімелесіп, ұжымның психологиялық атмосферасын назарда ұстап отыруы керек. Қажет жағдайларда тренингтер ұйымдастырып, терапиялық әдістерді жүргізсе көмегі көп болмақ.

Үшіншіден, жұмыстың өнімділігін қадағалап отыру керек. Бұл, әрине, эмоционалды қажудың сенбептерін анықтап бере алмайды, дегенмен қызметкерлердің тиімді еңбегінің негізінде оларда қажудың бар-жоғын анықтауға болады. Эмоционалды қажудан трагедия жасаудың қажеті жоқ. Мұны жұмыста бірдеңені өзгерту қажет екені туралы дабыл деп түсінген дұрыс. Ал нені өзгерту керектігі қажудың себептеріне байланысты анықталады.

Нәтижелер және оларды талқылау.

Біз қызметкерлердің эмоционалды қажуын алдын алу мақсатында жүргізілген зерттеуімізде Алматы қаласындағы мектеп мұғалімдерінің эмоционалды қажуын қарастырдық. Жалпы статистикаға сүйенсек, қызметкерлердің ішінде ең көп қажуға ұшырайтындар адаммен жұмыс жасайтын мамандар екен. Оның бастапқы тізімінде, әрине педагогтар, дәрігерлер, сатушылар, әлеуметтік қызметкерлер, т.б. тұр. Сондықтан да біздің таңдауымыз мұғалімдерге түсті. Зерттеуге жүргізілген авторлық сауалнама мен В.В. Бойконың «Эмоционалды қажудың деңгейін диагностикалау» тестінің нәтижесінде қажу белгісі бар және жоғары деңгейін көрсеткен 40-50 жас аралығындағы 48 мектеп мұғалімін іріктеп алдық.

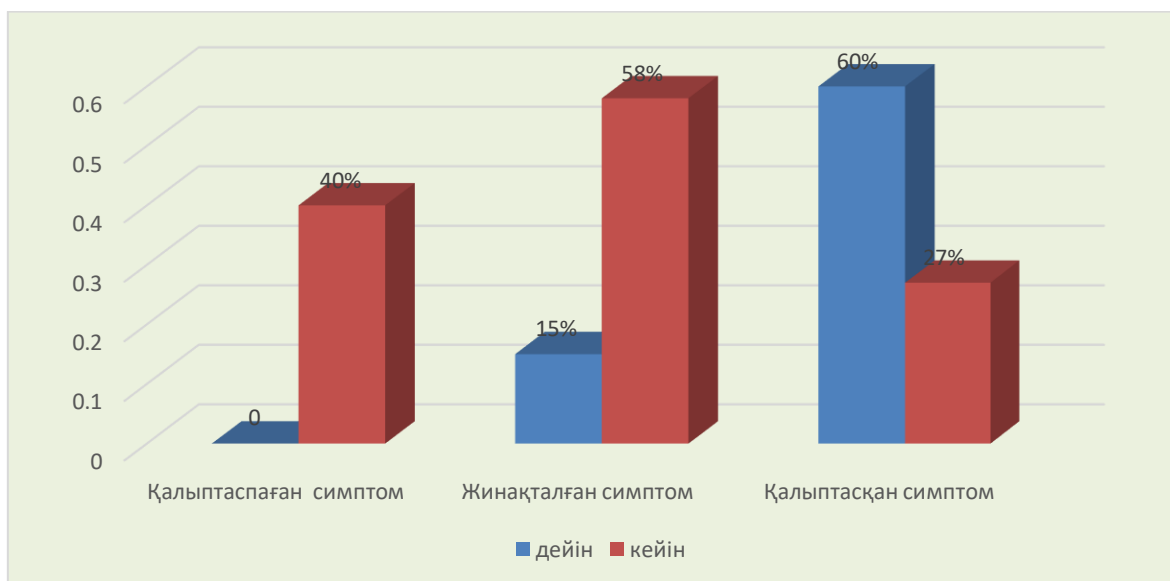
Респонденттерге 12 сағаттан тұратын алдын алу жұмыстары жүргізілді. Соның 2 сағаттық жоспарын назарларыңызға ұсынамыз.

№	Жұмыстың тақырыбы	Мақсаты	Жүргізу барысы	Қажетті құрал-жабдықтар
1	Танысу трненингі	Қатысушылармен танысу	Қатысушылар «сыйлық беру» әдісі арқылы өзі туралы мәліметтерді беріп өтеді.	Баяу музыка
2	Тақырыпқа кіріспе	Эмоционалды қажу синдромы туралы мәлімет беру	Эмоционалды қажу синдромының белгілері, пайда болу себептері, алдын алу жолдары	Видео көрсетілім, слайдтар
3	Топтық жұмыс	Эмоционалды қажу синдромын талдау	Стикерлердің түстеріне қарай бөлеміз. Әр қатысушы өз бойындағы эмоционалды күйге сәйкес түсті таңдап алады. Сол түстерге қарай 3 топқа бөлініп, алдын алу немесе түзету жолдарын қарастырады,	Ватман, маркер, стикерлер

			талдайды.	
4	Қуыршақ терапиясы	Ішкі уайымды сыртқа шығару, психикалық саулығын нығайту.	Қатысушыларға түрлі-түсті жұмсақ қағаздар (салфеткалар), жіп, степлер және қайшы ұсынылады. Қатысушылар 10 минут уақыт ішінде ешкімнен көшірмей, қолындағы түрлі жұмсақ қағаздардан өз ойындағы қуыршақ үлгісін жасап, атын қойып, қуыршақ жайлы кішігірім мәлімет дайындаулары керек. Әрқайсысы өз қуыршақтарын таныстырып болған соң, қуыршақты оң қолдарына ұстап, оған өз уайымдарын айтады.	Жұмсақ қағаздар (салфетки), жіп, қайшы, степлер, клей, музыка
5	Медитация «Кешіру»	Ішкі уайымнан арылту, кешіре білуге үйрету	Медитациялық жаттығу дауыстап, интонациямен оқылады	Аудио-жазба
6	«Арылу» жаттығуы	Эмоцияны шығару	Қатысушыларға ақ қағаздың бір бетіне өздері зығырданы қайнап жүрген адамның суретін салу ұсынылады, ал екінші бетіне өз ашу-ызасын, уайымын сөзбен жазады. Дайын болған суретті дартс дөңгелегіне қадап, дартс оғымен атады немесе доппен ұрады. Содан кейін парақты домалақтап, қарлақтырысып ойнайды. Рефлексия.	А4 парағы, карандаш, түрлі-түсті қарындаш-тар, дартс, доп.
7	Практик психологтың метафоралық карталармен жұмысы	Тұлғаның ішкі эмоционалдық күйінің кәсіби қызметіне, жалпы өміріне әсерін анықтау	Тілек білдіруші қатысушылармен метафоралық карталармен жұмыс жүргізу және талдау	Метафоралық карталар
8	Рефлексия, қорытындылау			

Аталған 12 сағаттық жұмыстан кейін жүргізілген В.В.Бойконың «Эмоционалды қажудың деңгейін диагностикалау» тестінің нәтижесі:

Деңгейлер	Қатысушылар саны		Пайызы	
	дейін	кейін	дейін	кейін
Қалыптаспаған симптом	0	7	0	15%
Жинақталған симптом	19	28	40%	58%
Қалыптасқан симптом	29	13	60%	27%



Қорытынды. Кәсіби эмоционалды қажудың салдарларын түзетуге қарағанда оны алдын алған әлдеқайда оңай болады. Сондықтан мына жағдайларды басшылықтың да есте сақтағаны дұрыс деп есептейміз:

- қызмет орнында нақты жұмыс уақытында ғана қызмет ету, яғни жұмыс мерзімі аяқталса да қосымша тапсырмалармен отыруды доғару қажет;
- әрбір қызметкердің еңбек жүктемесі нормаға сай болуы керек және тапсырмалар барлығына теңдей бөлінгені дұрыс;
- бітпейтін жиналыстарды азайтып, түрлі мессенджерлердегі хабарламалар санын шектеген дұрыс, бұлар зейінді шоғырландыруды төмендетіп, тапсырманы орындау уақытын ұзартады;
- жұмыс жасауға қолайлы жағдай жасау керек (демалатын бөлме, кофемашина, көлік тұрағы, т.б.);
- түрлі іс-шараларды ұйымдастыру (тренингер, корпоративті мерекелер, табиғат аясында демалу, т.б.);
- мотивациялау (сыйақы, алғыс хаттар, т.б.);
- психологиялық қызметті жолға қою.

Эмоционалды қажу бірден пайда болатын құбылыс емес. Ол ұзаққа созылған стресспен байланысты орын алады. Мұндай жағдайда қызметкердің мотивациясы төмендеп, еңбекке деген құлшынысы жоғалады, өзін зорыққандай сезінеді. Сондықтан да әрбір жұмыс орнында қызметкерлердің психологиялық жағдайын бақылап, қажет жағдайда көмек көрсететін, мәселелерді алдын алатындай психологиялық қызмет ұйымдастырылуы керек. Бұл жұмыс мекемесіне де, қызметкерлерге де тиімді болар еді. Ал қызметкерлерге, яғни әрбір жеке тұлғаға өз психологиялық саулығына немқұрайды қарамай, стресске төзімді болуды үйрену керек.

References:

1. Ahmetkhalieva E.I. *Emotsionalnoe vygoranie sotrydnikov sovremennoi organizatsii: diagnostika i profilaktika.* – DOI 10.37882/2500-3682.2020.07.02. // *Sovremennaya nauka: aktualnye problemy teorii i praktiki.* Seriya: Poznanie. – 2020. - №7. – S.34-37.
2. *Sovremennye problemy issledovaniya sindroma vygoraniya u spetsialistov kommunikativnykh professii? Kollektivnaya monografiya / pod red. V.V.Lytkanova, N.E.Vodopianovoi, V.E.Orla, S.A.Podsadnogo, L.N.Iyrevoi, S.A.Igymanova ; Kyrsk. Gos. Yn-t. – Kyrsk, 2008. -336 s.*
3. Boiko, V.V. *Sindrom «emotsionalnogo vygoraniya» v professionalnom obenu: monografiya: / V.V.Boiko. – SPb.: Piter, 1999.-105 s.*
4. Korytova G.S. *Emotsionalnoe vygoranie kak proiavlenie zaitnogo povedeniya v professionalnoi deiatelnosti // Fundamentalnye issledovaniya. – 2015. - №4. – S.29-32.*

5. Vodopianova N.E., Starchenkova E.S. *Sindrom vygoraniia: diagnostika i profilaktika.* – SPb.: Piter, 2005.

6. *Sovremennye problemy issledovaniia sindroma vygoraniia ý spetsialistov kmmýnikativnyh professii? Kollektivnaia monografiia / pod red. V.V.Lýkianova, N.E.Vodopianovoi, V.E.Orla, S.A.Podsadnogo, L.N.Iýrevoi, S.A.Igýmanova ; Kýrsk. Gos. Ýn-t. – Kýrsk, 2008. -336 s.*

7. Aplashova A.J., Demidenko R.N., Kabakova M.P. *Sýpervizua kak metod profilaktiki professionalnogo vygoraniia pedagogov-psihologov // KazNU Bulletin. Psychology and sociology series. - №4 (59). 2016. – S. 18-24.*